



NUMÉRO 2, 2014

# Gardons le contact

BULLETIN DES RETRAITÉS DE RBC



## Dans ce numéro

- 1 Mots de RBC
- 2 Trinquier à l'intelligence des vignes
- 3 Le Programme de bénévolat des employés de RBC s'adresse aussi aux retraités
- 4 Le langage médical
- 5 Des nouvelles concernant RBC



## La Banque Royale du Canada annonce ses résultats du premier trimestre de 2014

Le 22 mai 2014, RBC a annoncé un bénéfice net de 2 201 millions de dollars pour le deuxième trimestre clos le 30 avril 2014, en hausse de 292 millions de dollars, ou 15 %, par rapport à l'exercice précédent. Nos résultats reflètent le solide rendement de l'ensemble de nos secteurs d'activité, y compris le bénéfice record du secteur Gestion de patrimoine et la hausse du bénéfice des secteurs Marchés des Capitaux, Services bancaires aux particuliers et aux entreprises et Services aux investisseurs et trésorerie, ainsi que le levier d'exploitation positif.

*« Nous avons enregistré un bénéfice de 2,2 milliards de dollars et un rendement des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires de 19 %, tout en maintenant une solide position de capital. Ces résultats démontrent notre capacité à générer un bénéfice, notre approche prudente de gestion du risque et notre capacité à gérer les coûts avec efficacité », a déclaré Gordon M. Nixon, chef de la direction de RBC. « Nous continuons de renforcer notre position de chef de file au Canada et sur certains marchés ciblés dans le monde grâce à l'attention soutenue que nous portons à nos clients. »*



## Mot de la rédaction

Madame ou Monsieur,

Il est rare que nous publions une édition de *Gardons le contact* qui ne mette pas en vedette des retraités qui se dévouent

pour leur collectivité d'une façon ou d'une autre. Nous ne cherchons pas ce type d'histoires ; c'est juste qu'il y a tellement d'histoires à raconter. Vous êtes nombreux à faire du travail bénévole et à utiliser vos compétences pour aider les autres. C'est pourquoi je sais que notre rappel annuel au sujet du Programme de bénévolat des employés de RBC, inclus dans le présent numéro, sera opportun. N'hésitez pas à nous dire de quelle façon ces subventions contribuent à améliorer le sort des organismes sans but lucratif avec lesquels vous travaillez. Nous ne pouvons pas vous promettre de présenter tous les témoignages dont vous nous faites part, mais nous ferons un suivi auprès de certains d'entre vous pour un futur article.

Dans la précédente édition de cette publication, nous avons mentionné nos efforts pour prendre le virage vert et nous vous avons demandé d'envoyer un courriel si vous vouliez renoncer à la version papier de *Gardons le contact*, au profit de la version en ligne. Nous avons reçu des centaines de réponses ! Cela signifie que beaucoup d'entre vous lisent ma chronique à <http://www.rbc.com/retraite/keeptouch/index.html> pour la première fois. L'option écologique est toujours disponible. Il vous suffit de m'envoyer un courriel à [keepingintoucheditor@rbc.com](mailto:keepingintoucheditor@rbc.com). Tapez « **Option de retrait** » dans l'objet du

courriel, **ainsi que votre numéro d'employé** afin que nous puissions vous identifier. Une fois que vous avez choisi l'option de retrait, vous ne recevrez plus de version imprimée du bulletin. N'oubliez pas de vous rendre sur le site Web des retraités pour lire les numéros mis à jour qui seront affichés tous les trois mois. Si cela ne vous plaît pas, alors nous serons heureux de continuer à envoyer la publication *Gardons le contact* à votre adresse postale.

Enfin, je vous invite à lire les Nouvelles RBC qui se trouvent dans ce numéro, à prendre note de certains des derniers prix associés au milieu de travail qui ont été décernés à RBC cette année. Outre les prix décrits, nous avons aussi été cités dans le palmarès des 100 meilleurs employeurs au Canada et celui des meilleurs employeurs pour la diversité au Canada en 2014.

En tant que Canadiens, nous hésitons parfois à faire connaître nos propres succès. Mais quand on songe à la contribution de RBC à l'économie, au secteur philanthropique, aux questions de santé et aux enjeux sociaux de ce pays, et au leadership éclairé, j'espère que vous êtes d'accord pour dire que c'est une histoire que nous ne devrions pas garder pour nous-mêmes.

Jill Quinn  
Éditrice de *Gardons le contact*

## Jim Walker

- Entré au service de RBC en 1979
- Retraité en 2006
- Poste occupé avant son départ à la retraite : vice-président et directeur général, Services financiers collectifs

# Trinquer à l'intelligence des vignes

Dans son livre, « The Silverado Squatters », Robert Louis Stevenson a écrit : « Le vin, c'est de la poésie en bouteille ». Les experts de ce romancier, poète et rédacteur touristique écossais, croient qu'il parlait de la façon dont le vin et la poésie -- à leur meilleur -- peuvent nous faire découvrir la joie de vivre.

Jim Walker serait d'accord. Six mois après avoir pris sa retraite de RBC, il a lancé son entreprise d'importation de vin, une deuxième carrière qui a certainement accru sa joie de vivre.

Jim a établi l'entreprise Arthur Sellers & Company, ainsi que le Arthur's Cellar Wine Club (club œnophile), en 2007 : « Au cours des deux années précédentes, je voyais la retraite qui approchait et je voulais faire quelque chose dans l'industrie du vin. » Il attribue son initiative à sa longue expérience dans le domaine viticole et au fait d'avoir un bon palais, formé par des années de dégustation de vins. »

« Nous avons formé le club œnophile parce que nous aimons partager de grands crus avec de bons amis et avec des membres de notre famille », explique Jim. « Pour nous, les vignes sont très intelligentes. Elles ne poussent que dans des endroits où la météo est favorable, le paysage est à couper le souffle et les gens sont charmants, sincères et accueillants. »

Jim et sa femme, Hélène Buisson, se sont rendu plus de 30 fois dans le sud de la France, se liant d'amitié avec les négociants en vins qui sont mêmes passionnés par les cailloux et la terre qui nourrissent les vignes. « Nous faisons l'importation privée de vins de petits établissements vinicoles artisanaux, dont plusieurs ont été la propriété de la même famille depuis des générations », explique Jim sur son site Web à [www.arthursellers.com](http://www.arthursellers.com).

Ses voyages semestriels en France pour visiter des salons des vins et des viticulteurs au moment de la récolte permettent à Jim de demeurer en lien étroit avec des négociants en vins qui sont heureux de produire de modestes quantités de vins, mais de grande qualité. « Ils passent toute leur vie à fabriquer de merveilleux produits », dit Jim, qui éprouve beaucoup de plaisir à découvrir l'histoire de chaque famille et vinerie, puis à la transmettre aux 600 membres de son club.

« Le professionnalisme et l'approche éthique de RBC ont déteint sur moi et sur la façon dont je dirige mon entreprise », fait remarquer Jim. Ses expériences passées lui ont aussi enseigné à faire preuve de patience, une vertu qui l'a aidé durant le processus d'apprentissage assez exigeant nécessaire pour devenir un agent qualifié de l'organisme de réglementation qui régit l'industrie des boissons alcoolisées en Ontario.

Jim et Hélène n'ont pas l'intention d'étendre leurs activités. Ils n'ont pas d'ambitions de cette envergure. Ils cherchent plutôt à augmenter la fréquence de leurs voyages en France pour s'assurer que la « poésie en bouteille » des vignes intelligentes de ce pays parvienne jusqu'à la table des membres du club qui sauront vraiment l'apprécier.

**« Le professionnalisme et l'approche éthique de RBC ont déteint sur moi et sur la façon dont je dirige mon entreprise. »**



*Jim Walker s'imprégnant des saveurs et de l'ambiance de Place de Crillon à Avignon, France.*

# Le Programme de bénévolat des employés de RBC s'adresse aussi aux retraités

*« J'adore ce travail et je le trouve très gratifiant. »*

**Yvon Lévesque** accueille régulièrement les patients et leur offre du réconfort à l'urgence d'un hôpital de Laval au Québec.

*« Faire du bénévolat nous donne la satisfaction de savoir que l'on redonne à la collectivité. »*

**Mridula Srivastava** fait du bénévolat pour divers organismes du domaine de la santé, dont la Société Alzheimer.

*« Je suis en contact direct avec les familles. J'ai la chance et je suis extrêmement heureuse d'aider les gens dans le besoin. »*

**Irene Mantelos** fait du bénévolat pour la St. John's Mission.

Si, comme les retraités bénévoles présentés ici, vous consacrez au moins 40 heures par année à un organisme de bienfaisance enregistré ou à une école publique, celui-ci ou celle-ci pourrait être admissible à une subvention de 500 \$ de RBC.

Il suffit de remplir la demande de subvention incluse dans ce numéro. Vous pouvez soumettre une demande de subvention par année. (Vous trouverez les critères d'admissibilité et les détails du programme au verso de la demande.)

La date limite pour présenter votre demande est le 1er octobre 2014. Ou bien vous pouvez soumettre votre demande dès que vous avez accumulé 40 heures de bénévolat. La formule est aussi disponible à l'adresse suivante : [http://www.rbc.com/retraite/vol\\_grantprog.html](http://www.rbc.com/retraite/vol_grantprog.html)

RBC a donné 12 363 464 millions de dollars (pour l'exercice 2013) pour récompenser le bénévolat des retraités et des employés, à l'échelle mondiale. L'argent est certainement un moyen important de redonner à la communauté, mais les bénévoles comme Yvon, Mridula, Irene et Albin (voir la photo), apportent aussi une excellente contribution en donnant de leur temps. RBC est fière de l'énorme différence apportée par ceux qui font du bénévolat dans leur communauté et encourage tous ceux qui sont admissibles à s'inscrire au programme.



*Albin Moniz, retraité de RBC, remet un chèque de 500 \$ à Fran Hitchmough de Providence Healthcare. Alban a aidé à la mise en œuvre du programme de Bingo pour les résidents de l'établissement de soins de santé.*

## Tiré des archives de RBC : Des services bancaires mobiles d'un tout autre type

En octobre 1972, la Banque Royale a introduit dans les services bancaires canadiens : l'Agri-Bank. Située aux abords d'Exeter, en Ontario, l'Agri-Bank a été mise sur pied pour servir les agriculteurs de la région, fournissant les services agricoles spécialisés de la Banque Royale dans une fourgonnette entièrement équipée d'un bureau, de dossiers et d'un téléphone. « L'ouverture de l'Agri-Bank a été une expérience formidable », affirme Roger Dowker, le premier directeur de la succursale d'Exeter. « Je suis arrivé sur les lieux en août avec ma nouvelle Agri-bus pour prospecter de nouvelles affaires et j'ai de bons souvenirs du projet dans son ensemble. »





# PROGRAMME DE BÉNÉVOLAT DES EMPLOYÉS DE RBC 2014

## FORMULE DE DEMANDE POUR RETRAITÉS

À REMPLIR PAR LE BÉNÉVOLE

Nom : \_\_\_\_\_ Tél. rés. : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Adresse de votre résidence : (les chèques à l'ordre de votre organisme seront envoyés à votre résidence)

Rue \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_

Province ou territoire \_\_\_\_\_ Code postal \_\_\_\_\_

Nom de l'organisme où vous êtes bénévole :

Depuis combien de temps faites-vous du bénévolat auprès de cet organisme ? \_\_\_\_\_

Nombre total d'heures de bénévolat jusqu'à ce jour : \_\_\_\_\_ (Depuis le 1<sup>er</sup> nov 2013 – exercice financier de RBC)

Adresse de l'organisme où vous êtes bénévole :

Rue \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_ Prov./terr. \_\_\_\_\_

Code postal \_\_\_\_\_ Site web de l'organisme : \_\_\_\_\_

Personne-ressource à l'organisme : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_

N° d'enregistrement de l'Agence du revenu du Canada: BN \_\_\_\_\_ RR \_\_\_\_\_

*Ce numéro est exigé pour toute demande de subvention dans le cadre du Programme de bénévolat des employés de RBC.*

J'accepte que le Service des dons de RBC communique des renseignements sur mes activités de bénévolat à d'autres employés de RBC, à d'autres retraités et au public à des fins de reconnaissance ou de publicité.

Oui  Non (Veuillez cocher l'une des deux cases.)

Pour qu'une subvention puisse être versée à l'organisme de bienfaisance susmentionné, tous les renseignements suivants DOIVENT être joints à la présente formule :

- Une brève description de la raison d'être et du mandat de l'organisme.
- Une brève description du projet, de la façon dont les fonds seront utilisés et du coût total estimé du projet.
- Une explication des activités auxquelles vous avez consacré votre temps.

**LES DEMANDES INCOMPLÈTES OU ILLISIBLES SERONT RETOURNÉES AU DEMANDEUR.**

En signant ce document, j'atteste que :

1. J'ai été bénévole actif auprès de l'organisme susmentionné pendant le nombre d'heures indiqué ;
2. Les fonds de la subvention seront utilisés pour financer le projet décrit ;
3. Je suis retraité de RBC et je réside au Canada.

Signature du bénévole : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

**Présentez votre demande dûment remplie au plus tard le 1<sup>er</sup> octobre 2014 à :**

Coordonnateur du Programme de bénévolat des employés de RBC  
Dons RBC  
RBC Centre – 18th Floor, 155 Wellington Street West,  
Toronto, ON, M5V 3K7  
Unité 16087



## Programme de bénévolat des employés de RBC

Date limite des demandes pour 2013 : 1<sup>er</sup> octobre 2014

### Suis-je admissible à une subvention au titre du Programme ?

Tous les employés et les retraités de RBC domiciliés au Canada peuvent participer. Si vous consacrez au moins 40 heures par année à un organisme de bienfaisance enregistré ou à une école bénéficiant d'un financement public, RBC versera jusqu'à 500 \$ par année à cet organisme.

### Mon temps de bénévolat compte-t-il ?

Les heures de bénévolat qui comptent sont celles que vous consacrez personnellement et directement aux programmes, projets et initiatives de l'organisme. Les heures passées à effectuer des collectes de fonds « pour le compte de l'organisme » par l'entremise d'un autre organisme ne sont pas admissibles au programme. Vos heures de bénévolat doivent avoir été accumulées depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2013 pour donner droit à une subvention pour l'exercice 2014. Vous ne pouvez demander qu'une seule subvention par exercice.

### Mon organisme est-il admissible ?

Est admissible une seule unité ou section locale d'un organisme désigné « organisme de bienfaisance » par l'Agence du revenu du Canada (ARC). Cette désignation est confirmée par un numéro d'enregistrement de 15 caractères attribué par l'Agence du revenu du Canada (ARC). Le Programme de bénévolat des employés est assujéti aux lignes directrices établies pour le programme de dons de RBC. Les organismes non admissibles sont énumérés ci-dessous.

### Organismes non admissibles :

- Organismes de collecte de fonds fédérés tels que Centraide
- Individus recueillant des fonds pour un organisme (p. ex., s'engageant à courir 10 km)
- Groupes de pression ou de défense
- Organismes qui versent aux bénévoles une forme de rémunération
- Organismes qui ne sont pas des organismes de bienfaisance enregistrés
- Organismes ou partis politiques
- Fondations ou écoles privées (qui exigent des frais de scolarité)
- Programmes financés par l'État à partir des recettes fiscales (p. ex., parcs), à l'exception des écoles
- Projets se déroulant à l'étranger
- Organismes religieux (sauf pour les activités laïques ouvertes aux personnes de toutes confessions, telles que la gestion d'un foyer pour personnes âgées)
- Clubs philanthropiques, sociétés d'entraide ou intermédiaires chargés de recueillir des fonds pour un organisme de bienfaisance
- Équipes sportives pour les jeunes, à moins d'être des organismes de bienfaisance enregistrés

### Utilisation de la subvention

Les dons faits en vertu du Programme de bénévolat des employés doivent être affectés à des projets précis, et non aux budgets généraux des organismes. Le projet doit être en cours ou être prévu pour une date ultérieure. Aucune subvention ne sera accordée pour des projets passés. Le coût total du projet doit être égal ou supérieur au montant total de la subvention demandée.

### Que se passe-t-il au moment d'une demande de subvention ?

L'administrateur des subventions examine la demande pour s'assurer qu'elle est bien remplie et admissible conformément aux directives. Des demandes seront périodiquement sélectionnées de façon aléatoire pour vérification auprès de l'organisme de bienfaisance mentionné dans la demande.

Une fois la demande envoyée, il faut compter jusqu'à six semaines pour recevoir une réponse. Dès l'approbation, un chèque libellé au nom de l'organisme de bienfaisance sera envoyé directement par la poste à l'adresse domiciliaire indiquée sur la demande.

**Pour plus de renseignements sur le Programme de bénévolat des employés de RBC, communiquez avec le coordonnateur du Programme au (416) 974-3681 ou envoyez un courriel à [employeevolunteer@rbc.com](mailto:employeevolunteer@rbc.com)**

NUMÉRO 2 • 2014

# Départs à la retraite et In Memoriam

# Départs à la retraite

## MARS 2014

### Armanious, George

Services d'hébergement,  
Sécurité de l'information  
Toronto (Ont.)  
Embauché le 26 mars 1990

### Armstrong, Cindy

Analyste de système  
technique  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le 9 avril 1990

### Arsenau, Ron

Directeur, Soutien  
des ventes  
Shad Bay (N.-É.)  
Embauché le 22 juin 1981

### Avery, Colleen

Représentante,  
Service clientèle  
Lower Sackville (N.-É.)  
Embauchée le  
4 octobre 1971

### Beauchemin, Denis

Associé, Décision de crédit,  
Approbation des crédits  
Montréal (Qc)  
Embauché le  
26 novembre 1973

### Benvenuto, Loris

Planificateur en  
placements et retraite  
Halifax (N.-É.)  
Embauché le 26 juillet 2004

### Boorne, Stephen

Conseiller, Crédit  
Moncton (N.-B.)  
Embauché le 14 août 2002

### Chamberland, Guylaine

Soutien de l'exploitation  
Montréal (Qc)  
Embauchée le 24 mai 1977

### Chartrand, Celyne

Représentante principale,  
Service clientèle  
Québec (Qc)  
Embauchée le 11 avril 1972

### Chateauvert, Nicole

Représentante,  
Vente et service  
Montréal (Qc)  
Embauchée le 31 mars 2014

### Cherry, Janet L.

Commis à l'entrée  
des données  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le  
2 décembre 1986

### Clark, Marilyn

Agente, Transition, URDC  
Port Alberni (C.-B.)  
Embauchée le  
25 juillet 1977

### Cochrane, Shelly

Planificatrice en  
placements et retraite  
Coquitlam (C.-B.)  
Embauchée le  
1<sup>er</sup> juillet 1998

### Cole, Robert

Associé aux recouvrements  
Aurora (Ont.)  
Embauché le 21 mai 1991

### Curran, Noel

Premier directeur général,  
RBC Marchés des Capitaux  
Oakville (Ont.)  
Embauché le 16 juillet 1973

### Dalton, Sandra

Représentante,  
Service clientèle  
Ancaster (Ont.)  
Embauchée le 14 avril 1980

### Doucette, Lorna

Représentante,  
Service clientèle  
Middle Musquodoboit (N.-É.)  
Embauchée le  
16 novembre 1981

### Ducharme, Carol

Experte-conseil en  
commerce international  
Bedford (N.-É.)  
Embauchée le  
17 septembre 1990

### Duncan, Kazimiera

Directrice relationnelle  
Ottawa (Ont.)  
Embauchée le  
14 décembre 1987

### Dutchak, David

Directeur, Crédit, Gestion  
des risques du Groupe  
Hamilton (Ont.)  
Embauché le 12 avril 1982

### Fisher, Susan

Agente-conseil à la clientèle  
Vancouver (C.-B.)  
Embauchée le  
23 septembre 1996

### Gagnon, Lynn

Représentante des  
ressources humaines  
Mississauga (Ont.)  
Embauchée le  
10 septembre 2001

### Gatschene, Jim

Conseiller en prêts  
hypothécaires  
Mississauga (Ont.)  
Embauché le 5 mars 2001

### Gauthier, Dorothea

Directrice de comptes  
Peterborough (Ont.)  
Embauchée le  
10 février 2014

### Grandillo, Gina

Agente des services  
de comptes  
Westmount (Qc)  
Embauchée le  
18 février 1980

### Gratton, Karen

Directrice de comptes  
associée  
Calgary (Alb.)  
Embauchée le 5 juin 1989

### Habinski, Sara

Agente-conseil à la clientèle  
Edmonton (Alb.)  
Embauchée le  
26 octobre 1998

### Hamilton, Mark

Directeur régional, Finances  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le 6 février 2006

### Hébert, France

Première directrice  
de comptes  
Thetford Mines (Qc)  
Embauchée le 8 mai 1978

### Hewitt, Corinne

Représentante,  
Service clientèle  
Vernon (C.-B.)  
Embauchée le  
11 septembre 2001

### Hillman, Alicia

Représentante,  
Service clientèle  
Bedford (N.-É.)  
Embauchée le 23 mai 2000

### Horbaczyk, Barbara

Documentation et sûretés  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le 4 janvier 1982

### Hutlet, Georgette

Représentante,  
Service clientèle  
Glenboro (Man.)  
Embauchée le  
11 septembre 2007

### Jatsura, Glenda

Analyste d'entreprise  
subalterne  
Westmount (Qc)  
Embauchée le 22 juin 1976

# Départs à la retraite

**Kampers, Eleanor**

Directrice adjointe de projet  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le  
4 octobre 1976

**Kiefl, Helena**

Représentante,  
Service clientèle  
Manotick (Ont.)  
Embauchée le 12 avril 2004

**Kingsbury, Beverly**

Agente-conseil à la clientèle  
Kelowna (C.-B.)  
Embauchée le  
12 septembre 1974

**Klugman, Stephen**

Conseiller en assurances vie  
et prestations du vivant  
Mississauga (Ont.)  
Embauché le 19 février 2013

**Lessard-Desbiens, Nicole**

Agente des services  
de comptes  
Westmount (Qc)  
Embauchée le  
20 juillet 1998

**Leung, Anthony**

Analyste de système  
technique  
Toronto (Ont.)  
Embauché le  
8 septembre 1997

**Lotz, Janice**

Représentante,  
Service clientèle  
Kanata (Ont.)  
Embauchée le 24 avril 2000

**Lubin, Karen**

Directrice relationnelle  
Vancouver (C.-B.)  
Embauchée le 3 août 1971

**Lui, Kate**

Directrice de comptes  
Richmond (C.-B.)  
Embauchée le  
12 janvier 1988

**Magnuson, Grant**

Directeur de comptes  
Moose Jaw (Sask.)  
Embauché le  
12 décembre 1977

**Maharaj-Wagner, Renuka**

Commis au box des valeurs  
New Westminster (C.-B.)  
Embauchée le 18 mars 2002

**McDonald, Amy**

Première agente de  
décision de crédit  
Mississauga (Ont.)  
Embauchée le  
11 février 1980

**McGinn-McTeer, Gloria**

Directrice de comptes  
commerciaux  
London (Ont.)  
Embauchée le  
5 septembre 1978

**McKenzie, Beverly**

Agente des services  
spécialisés  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le  
7 novembre 1994

**Messner, Linda**

Représentante des  
services aux particuliers  
Somerset (Man.)  
Embauchée le  
6 novembre 1967

**Mitchell, Louise**

Agente des services  
spécialisés  
St-Mathias-sur-Richelieu  
(Qc)  
Embauchée le 13 juin 1977

**Morse, Kathy**

Directrice de comptes  
Middleton (N.-É.)  
Embauchée le 4 mars 1974

**Murray, David**

Agent des services de  
gestion de trésorerie  
Toronto (Ont.)  
Embauché le 15 juin 1987

**Ohlund, Carol**

Représentante principale,  
Service clientèle  
100 Mile House (C.-B.)  
Embauchée le 4 juillet 2000

**Paskar, Janis**

Agente-conseil à la clientèle  
Port Coquitlam (C.-B.)  
Embauchée le 8 juillet 1982

**Perry, Patricia**

Planificatrice en  
placements et retraite  
Calgary (Alb.)  
Embauchée le  
27 octobre 1986

**Peterson, Terry**

Associée des services  
à la clientèle privée  
Calgary (Alb.)  
Embauchée le 3 mai 2005

**Pinto, Joseph**

Préposé aux téléversements  
Toronto (Ont.)  
Embauché le 23 juillet 1990

**Prevost, Claude**

Planificateur financier  
Laval (Qc)  
Embauché le 6 juin 1988

**Price, Lynn**

Représentante,  
Service clientèle  
Timmins (Ont.)  
Embauchée le 2 juin 1986

**Provins, Wendy**

Représentante,  
Service clientèle  
Winnipeg (Man.)  
Embauchée le  
12 octobre 2004

**Rehorst, Olga**

Directrice, Soutien des outils  
et des procédés  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le  
29 décembre 1987

**Sawka, Debbie**

Directrice des projets  
spéciaux  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le  
20 juillet 1976

**Seddon, Eileen**

Directrice de comptes, Crédit  
Kelowna (C.-B.)  
Embauchée le  
23 novembre 1987

**Smith, Deborah**

Première directrice  
de comptes  
Espanola (Ont.)  
Embauchée le 22 août 1983

**Smyth, Victoria**

Représentante,  
Service clientèle  
Niagara Falls (Ont.)  
Embauchée le 18 juin 1987

**St-Laurent, Nicole**

Associée  
Montréal (Qc)  
Embauchée le  
26 février 2013

**St-Onge, Marc**

Représentant,  
Vente et service  
Montréal (Qc)  
Embauché le 20 avril 2009

**Tanner, Bev**

Agente de soutien,  
Exploitation du marché  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le 5 juillet 1976

# Départs à la retraite

## MARS 2014

(SUITE)

**Tokarek, Joyce**  
Représentante,  
Vente et service  
Vancouver (C.-B.)  
Embauchée le  
22 janvier 2001

**Tower, Gary**  
Directeur de succursale  
Amherst (N.-É.)  
Embauché le 22 février 1982

**Urso Costantino, Marisa**  
Associée, Décision de crédit  
Montréal (Qc)  
Embauchée le 2 juin 1988

**Wagner, Mariann**  
Représentante,  
Service clientèle  
Regina (Sask.)  
Embauchée le  
25 octobre 1977

**Willis, Marilyn**  
Analyste d'exploitation  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le 19 mars 1979

**Winters, Henry**  
Premier directeur  
de comptes  
Newmarket (Ont.)  
Embauché le 7 juin 1974

**Woo, Kim**  
Représentante des  
services de comptes  
Calgary (Alb.)  
Embauchée le 26 mars 1979

**Woo, Rosalind**  
Directrice-ressource,  
Architecture des solutions  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le  
16 novembre 1981

**Zaminskis, Carrol**  
Représentante,  
Service clientèle  
Dauphin (Man.)  
Embauchée le 23 mai 1989

## AVRIL 2014

**Auld, Patricia**  
Conseillère en prêts  
hypothécaires  
Calgary (Alb.)  
Embauchée le  
8 septembre 1980

**Bank, Catharine**  
Analyste fiscale  
Mississauga (Ont.)  
Embauchée le  
8 janvier 2007

**Bartkow, Beverley**  
Administratrice,  
Prêts mondiaux  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le  
17 octobre 1988

**Beauchemin, Lise**  
Adjointe administrative –  
Rive-Sud  
Brossard (Qc)  
Embauchée le 23 avril 1985

**Bellemare, Denyse**  
Conseillère en prêts  
hypothécaires  
Montréal (Qc)  
Embauchée le 25 avril 1977

**Berry, Mike**  
Directeur, Exploitation,  
Quart de travail  
Toronto (Ont.)  
Embauché le  
29 octobre 1973

**Bezubiak, Julia**  
Première vérificatrice, TI  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le 25 juin 2001

**Bitove, Stephen**  
Vice-président,  
Vérification interne  
Toronto (Ont.)  
Embauché le 2 mars 1998

**Bogle, Brian**  
Conseiller en prêts  
hypothécaires  
Mississauga (Ont.)  
Embauché le 3 février 1997

**Boisvert, Kathy**  
Représentante,  
Service clientèle  
Nipawin (Ont.)  
Embauchée le 23 mars 1955

**Bonneville, Barbara**  
Directrice régionale,  
Exploitation et efficacité  
du contrôle  
Vancouver (C.-B.)  
Embauchée le 22 mars 1976

**Bouchard, Suzanne**  
Directrice, Approche Client  
Chicoutimi (Qc)  
Embauchée le 12 avril 1974

**Brunette, Anne**  
Représentante,  
Service clientèle  
Ottawa (Ont.)  
Embauchée le 9 juin 1975

**Burden, Audrey**  
Agente-conseil à la clientèle  
Stephenville (T.-N.-L.)  
Embauchée le 8 mai 1978

**Cravero, Massimo**  
Directeur général,  
Crédits mondiaux  
Toronto (Ont.)  
Embauché le 29 mai 1978

**Cornell, Larry**  
Soutien technique  
Moncton (N.-B.)  
Embauché le 11 mai 1998

**Cowan, Lynn**  
Conseillère en prêts  
hypothécaires  
Montréal (Qc)  
Embauchée le  
3 novembre 1978

**Cullen, Catherine**  
Représentante,  
Service clientèle  
Halifax (N.-É.)  
Embauchée le  
23 janvier 1989

**Cummings, Terry**  
Directeur de succursale  
Spruce Grove (Alb.)  
Embauché le  
5 novembre 1973

**D'Aleo, Lillian**  
Directrice générale, Services  
bancaires à l'entreprise  
Calgary (Alb.)  
Embauchée le  
10 juillet 1995

**Davey, Heather**  
Directrice de comptes  
associée  
Kingston (Ont.)  
Embauchée le 24 avril 1979

**Demkes, Joyce Audrey**  
Représentante,  
Service clientèle  
White Rock (C.-B.)  
Embauchée le 15 mars 1983

**DeSilva, Chandrika**  
Directrice de l'exploitation,  
Finalisation des ventes,  
Service et soutien clientèle  
Mississauga (Ont.)  
Embauchée le  
29 janvier 1979

**Di Tillo, Anna**  
Associée, Décision de crédit  
Montréal (Qc)  
Embauchée le 11 avril 1972

# Départs à la retraite

## **Dorp, Dieter**

Premier directeur général et chef, Optimisation opérationnelle  
Mississauga (Ont.)  
Embauché le 30 août 1993

## **Dublado, Remedios**

Conseillère en assurances  
Calgary (Alb.)  
Embauchée le 5 avril 2010

## **Dupont, Johanne**

Agente de révision du crédit  
Montréal (Qc)  
Embauchée le 1<sup>er</sup> juillet 1983

## **Elksnitis, Gail**

Première analyste  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le 2 août 1983

## **Filippelli, Donna**

Représentante,  
Service clientèle  
Mississauga (Ont.)  
Embauchée le 4 décembre 1985

## **Fortin, Louise**

Directrice de comptes associée  
Laval (Qc)  
Embauchée le 7 novembre 1988

## **Gabriel, Brian**

Directeur de comptes commerciaux  
Moose Jaw (Sask.)  
Embauché le 19 avril 1977

## **Gaw, Gloria**

Représentante,  
Service clientèle  
Cut Knife (Sask.)  
Embauchée le 4 mars 1974

## **Giles, Debra**

Première directrice générale,  
RBC Marchés des Capitaux  
Calgary (Alb.)  
Embauchée le 21 août 2000

## **Ginter, Aileen**

Représentante,  
Service clientèle  
Abbotsford (C.-B.)  
Embauchée le 6 avril 1992

## **Grant, Debbie**

Planificatrice financière  
Calgary (Alb.)  
Embauchée le 21 mars 1983

## **Gravel, Marie-Josée**

Spécialiste du commerce international  
Montréal (Qc)  
Embauchée le 17 novembre 1988

## **Hargreaves, Pamela**

Directrice, Mise en œuvre  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le 12 octobre 1994

## **Higdon, Brenda**

Représentante,  
Service clientèle  
Paradise (T.-N.-L.)  
Embauchée le 20 août 2007

## **Hildering, Teresa**

Directrice de comptes  
Hamilton (Ont.)  
Embauchée le 3 septembre 1970

## **Howie, Cindy**

Agente-conseil à la clientèle  
Almonte (Ont.)  
Embauchée le 10 août 1981

## **Januszczak, Mary**

Directrice de comptes commerciaux  
Edmonton (Alb.)  
Embauchée le 16 avril 1984

## **Kimchiaw, Micheline**

Superviseure, Comptes de succession  
Montréal (Qc)  
Embauchée le 5 avril 1978

## **Kohlman, Judy**

Représentante principale,  
Service clientèle  
Prince George (C.-B.)  
Embauchée le 24 juin 1974

## **Laforest, Constance**

Conseillère en prêts hypothécaires  
North Bay (Ont.)  
Embauchée le 31 mars 1988

## **Larivière, Carole**

Agente des services de comptes  
Westmount (Qc)  
Embauchée le 7 mai 1980

## **Lavertu, Claude**

Directeur de l'exploitation  
Port Alberni (C.-B.)  
Embauché le 4 novembre 1974

## **Lerner, Maryjo**

Représentante,  
Service clientèle  
Spruce Grove (Alb.)  
Embauchée le 3 février 1986

## **Lund, Lorraine**

Représentante,  
Service clientèle  
Mission (C.-B.)  
Embauchée le 26 janvier 1976

## **Lynch, Jean**

Premier directeur de comptes  
West Vancouver (C.-B.)  
Embauché le 29 septembre 1975

## **Malcangi, Danny**

Directeur de projet  
Toronto (Ont.)  
Embauché le 17 février 1975

## **Malley, Marylou**

Directrice de succursale  
Rockland (Ont.)  
Embauchée le 20 août 1990

## **Marak, Larry**

Directeur de comptes  
Edmonton (Alb.)  
Embauché le 2 juillet 1975

## **Marcia, Diana**

Agente-conseil à la clientèle  
Regina (Sask.)  
Embauchée le 1<sup>er</sup> mai 1987

## **Masse, Lise**

Représentante,  
Service clientèle  
Châteauguay (Qc)  
Embauchée le 20 septembre 1993

## **Mathiesen, Rose**

Spécialiste, Planification en placements et retraite  
Vancouver (C.-B.)  
Embauchée le 14 novembre 1988

## **McHardy, Ross**

Conseiller en prêts hypothécaires  
Mississauga (Ont.)  
Embauché le 4 mars 1996

## **McIntyre, Susan**

Directrice de succursale  
Victoria (C.-B.)  
Embauchée le 3 juillet 1979

## **McLeod, Cheryl**

Représentante,  
Service clientèle  
North Vancouver (C.-B.)  
Embauchée le 24 mars 1986

## **Moran, Darcy**

Associée aux recouvrements  
New Westminster (C.-B.)  
Embauchée le 1<sup>er</sup> mai 1986

# Départs à la retraite

## AVRIL 2014

(SUITE)

### Morrison, Kerry

Adjointe administrative  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le  
15 octobre 1990

### Murphy, Bernadine

Spécialiste clinique  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le  
26 février 2001

### Neumann, Allison

Conseillère en prêts  
hypothécaires  
Vancouver (C.-B.)  
Embauchée le 12 mai 2008

### Norkus, Dale

Première directrice  
de comptes  
Stratford (Ont.)  
Embauchée le 17 juin 1991

### Paddison, Karen

Chef d'équipe  
Calgary (Alb.)  
Embauchée le 16 juin 1980

### Pelletier, Diane

Agente des services  
spécialisés  
Montréal (Qc)  
Embauchée le 14 mars 1977

### Poon, Queenie

Conseillère en prêts  
hypothécaires  
Mississauga (Ont.)  
Embauchée le 9 avril 1998

### Powers, Anita

Associée,  
RBC Banque privée  
Ottawa (Ont.)  
Embauchée le  
1<sup>er</sup> septembre 1978

### Rambold, Bernice

Première directrice  
de comptes  
Kamloops (Ont.)  
Embauchée le  
7 novembre 1983

### Robertson, Ann

Représentante principale,  
Service clientèle  
Bathurst (N.-B.)  
Embauchée le 9 juillet 2007

### Rosic, Rona

Conseillère en risque  
opérationnel  
Vancouver (C.-B.)  
Embauchée le 30 août 1976

### Ryan, Rick

Directeur de comptes  
Thorold (Ont.)  
Embauché le  
8 décembre 1975

### Ryce, Donna

Directrice de succursale  
Pickering (Ont.)  
Embauchée le  
17 novembre 1980

### Savignac, Louise

Directrice de succursale  
Berthierville (Qc)  
Embauchée le  
7 janvier 1980

### Schreiner, Brian

Premier directeur  
de comptes  
Kelowna (C.-B.)  
Embauché le 15 mai 1979

### Seemin, Vivien

Analyste financière  
Vancouver (C.-B.)  
Embauchée le  
15 février 1988

### Sheridan, Bob

Directeur, Crédit, Gestion  
des risques du Groupe  
Westminster (C.-B.)  
Embauché le  
28 octobre 1991

### Smart, Jeffrey

Directeur, Ventes en  
succursale  
Guelph (Ont.)  
Embauché le 2 février 1981

### Smith, Barbara

Représentante,  
Service clientèle  
Vancouver (C.-B.)  
Embauchée le  
19 décembre 1989

### Smith, Lisa

Première directrice  
de comptes  
St. Catharines (Ont.)  
Embauchée le  
26 janvier 1976

### Stathers, Brenda

Chef d'équipe  
Vancouver (C.-B.)  
Embauchée le  
19 novembre 1984

### Stevens, Verna

Première directrice  
de comptes  
Orleans (Ont.)  
Embauchée le 8 août 1978

### Stoesz, Wendy

Directrice de comptes  
associée  
Winnipeg (Man.)  
Embauchée le  
16 février 1981

### Tanner, Lianne

Directrice, Exploitation,  
Risque et projets  
Mississauga (Ont.)  
Embauchée le 6 février 1990

### Templeton, Marian

Première directrice  
de comptes  
St. John (T.-N.-L.)  
Embauchée le  
26 septembre 1980

### Therault, Raymonde

Agente-conseil à la clientèle  
Moncton (N.-B.)  
Embauchée le 9 avril 2001

### Tilokani Gujadhur, Kamini

Directrice/coordonnatrice,  
Services administratifs  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le 4 juillet 2006

### Tourigny Poirier, Johanne

Adjointe aux ventes  
Montréal (Qc)  
Embauchée le  
1<sup>er</sup> mars 1980

### Turgeon, Christiane

Agente des services  
de comptes  
Westmount (Qc)  
Embauchée le 27 juin 1979

### Uyeyama, Alice

Agente, Exploitation  
du marché  
Vancouver (C.-B.)  
Embauchée le 15 mars 1974

### Vandenbosch, Debra

Représentante,  
Service clientèle  
McCreary (Man.)  
Embauchée le  
7 octobre 1985

### Vo, Susan

Représentante,  
Service clientèle  
Vancouver (C.-B.)  
Embauchée le 4 mai 2004

### Walsh, Rick

Conseiller adjoint  
Red Deer (Alb.)  
Embauché le  
16 septembre 2002

### Wilken, David

Directeur, Services  
financiers à l'entreprise  
Montréal (Qc)  
Embauché le  
24 octobre 1977

# Départs à la retraite

## Wong Kee Song, Felix

Premier directeur de comptes  
Montréal (Qc)  
Embauché le 7 juillet 1981

## Wood, Bruce

Associé, Décision de crédit  
Mississauga (Ont.)  
Embauché le 21 mai 1985

## Yoh, Kathy

Coordonnatrice du soutien opérationnel  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le 1<sup>er</sup> novembre 1995

## Young, John A.

Chef, Placements,  
RBC Assurances  
Mississauga (Ont.)  
Embauché le 25 juin 1984

## Young, Linda

Adjointe administrative  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le 27 avril 1977

## MAI 2014

## Beadle, Jennifer

Accompagnatrice régionale des ventes  
Vancouver (C.-B.)  
Embauchée le 15 mai 1978

## Bischoff, Leona

Directrice de succursale  
Chase (C.-B.)  
Embauchée le 31 janvier 1983

## Boivin, Ginette

Conseillère en prêts hypothécaires  
Montréal (Qc)  
Embauchée le 24 novembre 1976

## Bonnell, Dexter

Directeur de comptes  
St. John's (T.-N.-L.)  
Embauché le 8 octobre 2007

## Boulangier, Christiane

Agente de décision du crédit  
Montréal (Qc)  
Embauchée le 5 octobre 1981

## Boyce, Linda

Première chef d'équipe  
Vancouver (C.-B.)  
Embauchée le 7 décembre 1998

## Breard, Carole

Agente des services spécialisés  
Westmount (Qc)  
Embauchée le 31 mars 1986

## Brown, Lorraine

Représentante,  
Service clientèle  
Whitby (Ont.)  
Embauchée le 18 janvier 1990

## Burns, Sandra

Directrice de succursale  
Clinton (Ont.)  
Embauchée le 7 janvier 1974

## Cardinale, Phyllis

Experte-conseil,  
Assurance de la qualité  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le 23 février 1987

## Caron, Manon

Agente des services de comptes  
Westmount (Qc)  
Embauchée le 7 août 1972

## Chow, Anna

Première directrice de comptes  
Nanaimo (C.-B.)  
Embauchée le 27 avril 1982

## Collins, Linda

Représentante, Service clientèle  
Mill Bay (C.-B.)  
Embauchée le 27 avril 1992

## Cox, Laurie

Agente-conseil à la clientèle  
Peace River (Alb.)  
Embauchée le 30 septembre 1985

## Crevier, Robert

Agent de recouvrement  
Westmount (Qc)  
Embauché le 18 septembre 1979

## Cruickshank, Barb

Représentante,  
Service clientèle  
Ancaster (Ont.)  
Embauchée le 3 mai 1982

## Cunningham, Eileen

Représentante principale,  
Service clientèle  
Clarks Harbour (N.-É.)  
Embauchée le 29 mai 1978

## Davis, Gerry

Directeur général, Gestion de programme et de projet  
Toronto (Ont.)  
Embauché le 8 mai 1978

## Dineen, Audrey

Représentante,  
Service clientèle  
Guelph (Ont.)  
Embauchée le 4 janvier 1982

## Dolman, Sandra

Représentante,  
Service clientèle  
Ottawa (Ont.)  
Embauchée le 7 mai 1990

## Draho, Susie

Planificatrice en placements et en retraite  
Winnipeg (Man.)  
Embauchée le 25 juin 1990

## Dufour, Lyse

Directrice de comptes  
Rosemère (Qc)  
Embauchée le 18 septembre 1995

## Ferreira, Margaret

Associée, Recouvrement tardif  
Mississauga (Ont.)  
Embauchée le 8 avril 1975

## Friesen, Ernie

Directeur de comptes  
Winnipeg (Man.)  
Embauché le 23 avril 1979

## Gagnon, Jocelyne

Adjointe administrative  
Montréal (Qc)  
Embauchée le 3 avril 1979

## Girardin, Marlene

Directrice de comptes  
Lévis (Qc)  
Embauchée le 26 mai 1986

## Girardo, Angie

Analyste en vérification  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le 15 septembre 1986

## Gooding, Penny

Première directrice,  
Financement d'équipement  
Burlington (Ont.)  
Embauchée le 29 décembre 1975

## Goodman, Stacy

Conseillère, Testaments et successions  
Calgary (Alb.)  
Embauchée le 1<sup>er</sup> avril 2005

## Grant, Terri

Coordonnatrice, Soutien technique  
Vancouver (C.-B.)  
Embauchée le 20 juin 1977

## Grenier, Jocelyne

Représentante principale,  
Service clientèle  
St-Jean-sur-Richelieu (Qc)  
Embauchée le 3 janvier 1979

# Départs à la retraite

## MAI 2014

(SUITE)

### Hannah, Pat

Directeur de succursale  
Victoria (C.-B.)  
Embauché le 24 août 1970

### Heales, Cheryl

Agente-conseil à la clientèle  
Campbellford (Ont.)  
Embauchée le 16 juin 1975

### Holloway, Mike

Analyste financier  
Halifax (N.-É.)  
Embauché le  
12 janvier 1976

### Jackson, Jacqueline

Planificatrice en placements  
et en retraite  
Vancouver (C.-B.)  
Embauchée le 3 février 1997

### Jennings, Susan

Exploitation du marché  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le  
11 septembre 1989

### Joseph, Shereen

Agente des services  
spécialisés  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le  
27 octobre 1981

### Kalagian, Heather

Directrice de comptes  
associée  
St. Catharines (Ont.)  
Embauchée le  
19 septembre 1983

### Kassim, Kameni

Agente à la vérification  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le  
19 septembre 1988

### Kohler, Raymond

Directeur, Trésorerie et  
opérations sur titres  
Toronto (Ont.)  
Embauché le 14 juillet 1975

### Kosmack, Darlene

Agente-conseil à la clientèle  
Burlington (Ont.)  
Embauchée le  
11 décembre 1978

### Krakovsky, Linda

Directrice de projet, TI  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le  
15 septembre 1986

### Lalonde, Wanda

Spécialiste en financement  
Grande Prairie (Alb.)  
Embauchée le  
18 juillet 1983

### Lam, Emily

Chargée de comptes  
Calgary (Alb.)  
Embauchée le 10 août 1987

### Lauzon, Claude

Directeur relationnel  
Toronto (Ont.)  
Embauché le  
20 novembre 1978

### Leaman, Angela

Représentante  
de service  
Moncton (N.-B.)  
Embauchée le  
20 janvier 1997

### Leblanc, Renée

Représentante,  
Service clientèle  
Chicoutimi (Qc)  
Embauchée le 4 février 2003

### Lebsack, Nancy

Directrice de comptes  
associée  
Edmonton (Alb.)  
Embauchée le 8 juillet 1981

### Lepine, Suzanne

Représentante,  
Service clientèle  
Montréal (Qc)  
Embauchée le 7 avril 2010

### MacKay, David

Directeur, Exploitation  
Mississauga (Ont.)  
Embauché le  
1<sup>er</sup> février 1982

### MacKinnon, Joan

Directrice de comptes  
Kentville (N.-É.)  
Embauchée le 2 juillet 1974

### Mandarino, Filomena

Représentante,  
Service clientèle  
Burnaby (C.-B.)  
Embauchée le  
22 janvier 1991

### Martin, Jacqueline

Première directrice  
de comptes  
Montmagny (Qc)  
Embauchée le  
30 novembre 1981

### Martinot, Anne

Représentante,  
Service clientèle  
Calgary (Alb.)  
Embauchée le 30 avril 1979

### McClenaghan, Betty

Représentante,  
Service clientèle  
Edmonton (Alb.)  
Embauchée le  
1<sup>er</sup> décembre 1975

### McKeag, Tammy

Représentante,  
Service clientèle  
North York (Ont.)  
Embauchée le 13 mai 1991

### Monfette, Alain

Premier directeur d'unité  
fonctionnelle  
Montréal (Qc)  
Embauché le 19 mai 1982

### Moran, Patricia

Directrice, Intranet du GRG  
et spécialiste financière  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le 5 mars 1990

### Nelson, Christine

Analyste, Service central  
des enquêtes  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le 28 mai 1990

### Painter, Carole

Directrice de comptes  
associée  
Fort St-John (C.-B.)  
Embauchée le  
16 décembre 1985

### Palmeter, Joy

Conseillère en prêts  
hypothécaires  
Vancouver (C.-B.)  
Embauchée le 5 mars 2001

### Paterson, Joan

Analyste,  
Télécommunications vocales  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le  
5 décembre 1983

### Payne, Myrtle

Agente-conseil à la clientèle  
Strathroy (Ont.)  
Embauchée le  
31 juillet 1988

### Phelaln, Mary

Représentante,  
Service clientèle  
Calgary (Alb.)  
Embauchée le  
19 octobre 1987

### Poon, Carol

Préposée à la caisse centrale  
Vancouver (C.-B.)  
Embauchée le 5 août 1997

# Départs à la retraite

## **Remillard, Nicole**

Représentante principale,  
Service clientèle  
Châteauguay (Qc)  
Embauchée le  
1<sup>er</sup> décembre 2000

## **Romik, Louise**

Première directrice  
de comptes  
Saint-Jean (N.-B.)  
Embauchée le 31 mai 1982

## **Roy-Martineau, Linda**

Directrice de comptes  
associée  
Québec (Qc)  
Embauchée le  
29 juillet 1985

## **Russell, Patricia**

Conseillère en gestion  
de la transition  
Vancouver (C.-B.)  
Embauchée le  
24 janvier 2003

## **Saelhof, Connie**

Agente-conseil à la clientèle  
Regina (Sask.)  
Embauchée le  
25 février 1991

## **Smith, Ronald**

Directeur de comptes  
commerciaux  
Burlington (Ont.)  
Embauché le 13 juillet 1998

## **St-Aubin, Carole**

Directrice de comptes  
St-Sauveur (Qc)  
Embauchée le  
11 février 1991

## **Stefan, Sue**

Planificatrice financière  
Calgary (Alb.)  
Embauchée le 29 août 1977

## **St-Jean, Nicole**

Agente des services  
de comptes  
Westmount (Qc)  
Embauchée le 11 juin 1984

## **Swann, Lawrence**

Directeur de comptes,  
Services financiers  
commerciaux  
Regina (Sask.)  
Embauché le 27 mai 1985

## **Thompson, Donna**

Conseillère adjointe en  
prêts hypothécaires  
Mississauga (Ont.)  
Embauchée le 30 avril 1979

## **Thompson, Paulette**

Représentante principale,  
Service clientèle  
Kitchener (Ont.)  
Embauchée le 23 août 1976

## **Tobacca, Linda**

Représentante,  
Service clientèle  
Courtenay (C.-B.)  
Embauchée le 18 juin 1986

## **Trepanier, Pam**

Directrice de comptes  
Belle River (Ont.)  
Embauchée le  
3 septembre 1974

## **Ward, Sandy**

Représentante,  
Service clientèle  
Regina (Sask.)  
Embauchée le 13 mai 1980

## **Watson, Jim**

Premier gestionnaire  
des risques  
Toronto (Ont.)  
Embauché le  
28 septembre 1987

## **Watterworth, Paula**

Exploitation et efficacité  
du contrôle  
Burlington (Ont.)  
Embauchée le  
24 juillet 1972

## **Weir, Ron**

Directeur de comptes  
Nanaimo (C.-B.)  
Embauché le 18 août 1969

## **Welock, Lynne**

Directrice de succursale  
Revelstoke (C.-B.)  
Embauchée le  
25 septembre 1989

## **Yan, Angela**

Représentante des  
services de comptes  
Vancouver (C.-B.)  
Embauchée le  
23 octobre 1978

## **DÉPARTS À LA RETRAITE ANTÉRIEURS**

### **Auger, Hélène**

Représentante,  
Service clientèle  
Sherbrooke (Qc)  
Embauchée le  
5 décembre 1997  
Retraitée depuis le  
28 février 2014

### **Campbell, Sandra**

Agente des services  
de comptes  
Montréal (Qc)  
Embauchée le  
25 novembre 1997  
Retraitée depuis le  
28 février 2014

### **Carter, Judy**

Directrice de succursale  
Kimberley (C.-B.)  
Embauchée le  
6 décembre 2004  
Retraitée depuis le  
28 février 2014

### **Dunham, Erica**

Directrice, Approche Client  
Langley (C.-B.)  
Embauchée le  
24 novembre 1980  
Retraitée depuis le  
28 février 2013

### **Fojak, Peter**

Représentant de service  
Montréal (Qc)  
Embauché le 10 mai 1976  
Retraité depuis le  
30 juin 2013

## **Hultin, Chris**

Directeur des ventes, Équipe  
des conseillers en prêts  
hypothécaires  
Calgary (Alb.)  
Embauché le 28 août 1978  
Retraité depuis le  
30 juin 2013

## **Langlois Routhier, Sylvie**

Représentante,  
Service clientèle  
Québec (Qc)  
Embauchée le  
22 octobre 2007  
Retraitée depuis le  
31 décembre 2013

## **Mawji, Yasmin**

Agente de prêts hypothécaires  
Vancouver (C.-B.)  
Embauchée le  
11 octobre 1988  
Retraitée depuis le  
31 décembre 2013

## **Penseney, Karen**

Première directrice de projet  
Toronto (Ont.)  
Embauchée le  
15 octobre 1996  
Retraitée depuis le  
31 octobre 2013

## **Reyes, Augusto**

Analyste d'exploitation  
Toronto (Ont.)  
Embauché le  
6 octobre 1976  
Retraité depuis le  
31 octobre 2013

## **Thompson, Donalda**

Représentante,  
Service clientèle  
Russell (Man.)  
Embauchée le  
2 janvier 2002  
Retraitée depuis le  
28 février 2014

# In Memoriam

Toutes nos condoléances aux familles et aux amis de :

**Bannister, Kay**

Upper Rawdon (N.-É.)  
8 avril 2014  
Retraitée depuis le  
31 août 1987

**Baxter, Owen**

Toronto (Ont.)  
20 mars 2014  
Retraité depuis le  
1<sup>er</sup> juillet 1985

**Cameron, Chris**

Shanty Bay (Ont.)  
11 avril 2014  
Retraité depuis le  
30 novembre 1997

**Campbell, Diane**

Sechelt (C.-B.)  
10 mai 2014  
Retraitée depuis le  
31 mars 2009

**Carrier, Rubina**

Pierrefonds (Qc)  
10 mars 2014  
Retraitée depuis le  
1<sup>er</sup> février 1993

**Charron, Fay**

Vanier (Ont.)  
18 mars 2014  
Retraitée depuis le  
30 septembre 2001

**Copley, Fred**

Larry's River (N.-É.)  
25 mars 2014  
Retraité depuis le  
30 juin 1998

**Cousineau, Gail**

Saint-Eustache (Qc)  
25 mars 2014  
Retraitée depuis le  
30 novembre 2009

**Cyr, Carmelle**

Terrebonne (Qc)  
8 mai 2014  
Retraitée depuis le  
28 février 1991

**Dooley, Mary**

Edmonton (Alb.)  
1<sup>er</sup> mars 2014  
Retraitée depuis le  
1<sup>er</sup> février 2004

**Duval, Constance**

Bolton-Est (Qc)  
12 avril 2014  
Retraitée depuis le  
31 juillet 1980

**Ferguson, Donald John**

Whycocomagh (N.-É.)  
23 avril 2014  
Retraité depuis le  
30 septembre 1989

**Flear, Lynda**

Barrie (Ont.)  
20 avril 2014  
Retraitée depuis le  
31 mai 1998

**Gandy, Linda**

Mississauga (Ont.)  
16 mars 2014  
Retraitée depuis le  
1<sup>er</sup> septembre 2002

**Goodwin, Charles**

Winsloe (Î.-P.-É.)  
16 mai 2014  
Retraité depuis le  
31 juillet 1992

**Gurushanta, Vijayendra**

Mississauga (Ont.)  
8 mars 2014  
Retraité depuis le  
1<sup>er</sup> février 2003

**Hagel, Velli**

Montréal (Qc)  
22 mars 2014  
Retraitée depuis le  
31 janvier 1982

**Harrower, Gordon**

Regina (Sask.)  
15 mai 2014  
Retraité depuis le  
30 juin 1984

**Hindle, Paul**

Port Hope (Ont.)  
26 février 2014  
Retraité depuis le  
1<sup>er</sup> avril 2013

**Hoole, Morach**

Duncan (C.-B.)  
25 mars 2014  
Retraitée depuis le  
31 mars 1981

**Hussain, Sharon**

Mississauga (Ont.)  
13 avril 2014  
Retraitée depuis le  
30 juin 2002

**Insanally, Sheikh**

North York (Ont.)  
11 mai 2014  
Retraité depuis le  
30 août 1996

**Janmohamed, Roshan**

North York (Ont.)  
16 avril 2014  
Retraité depuis le  
30 septembre 1998

**Johns, Glenda**

Berwick (N.-É.)  
2 avril 2014  
Retraitée depuis le  
31 janvier 2003

**Langley, Phyllis**

Burnaby (C.-B.)  
24 mars 2014  
Retraitée depuis le  
31 décembre 1987

**Lawrence, Jim**

Brandon (Man.)  
11 mai 2014  
Retraité depuis le  
31 juillet 1997

**Lee, Colette**

Hamilton (Ont.)  
10 mai 2014  
Retraitée depuis le  
31 octobre 1987

**Leonard, Rita**

Salmon (C.-B.)  
31 mars 2014  
Retraitée depuis le  
31 mai 1995

**Low, Larry**

Munster (Ont.)  
6 mai 2014  
Retraité depuis le  
31 mai 1994

**McBeth, John**

Beaconsfield (Qc)  
27 février 2014  
Retraité depuis le  
31 juillet 1981

**Merz, Albert**

Toronto (Ont.)  
13 avril 2014  
Retraité depuis le  
31 mai 1983

**Morgan, John**

Kitchener (Ont.)  
12 mai 2014  
Retraité depuis le  
30 juin 1995

**Morison, David**

Willowdale (Ont.)  
10 mars 2014  
Retraité depuis le  
1<sup>er</sup> décembre 1976

**Moser-Jewers, Jean**

Moser River (N.-É.)  
14 mars 2014  
Retraité depuis le  
1<sup>er</sup> mars 1985

**Muirhead, Leslie**

Ste-Anne-de-Bellevue (Qc)  
22 mars 2014  
Retraitée le 31 janvier 1982

**Nantel, Pauline**

Brossard (Qc)  
24 mai 2014  
Retraitée depuis le  
31 décembre 2007

# In Memoriam

Toutes nos condoléances aux familles et aux amis de :

**Oliver, Lillian**

Chilliwack (C.-B.)  
13 avril 2014  
Retraitée depuis le  
25 septembre 2001

**Seguin, Lise**

Montréal (Qc)  
17 avril 2014  
Retraitée depuis le  
30 juin 1994

**Vear, John**

Aurora (Ont.)  
17 mars 2014  
Retraité depuis le  
1<sup>er</sup> janvier 2014

**Woolridge, Princline**

Dunfield (T.-N.-L.)  
23 avril 2014  
Retraitée depuis le  
31 décembre 2010

**Pahl, Liz**

Coquitlam (C.-B.)  
9 février 2014  
Retraitée depuis le  
31 octobre 2012

**Steele, Alexander**

Mississauga (Ont.)  
14 mars 2014  
Retraité depuis le  
1<sup>er</sup> décembre 1986

**Walker, Daphne**

St-Hubert (Qc)  
11 mai 2014  
Retraitée depuis le  
31 mai 1994

**Peterson, David**

Coquitlam (C.-B.)  
10 mars 2014  
Retraité depuis le  
1<sup>er</sup> février 1999

**Sturm, Edith**

North York (Ont.)  
15 mars 2014  
Retraitée depuis le  
1<sup>er</sup> septembre 1990

**Williams, Glenda**

Harrington (Qc)  
1<sup>er</sup> avril 2014  
Retraitée depuis le  
30 novembre 2004

Bien avant l'Omnium canadien RBC, le golf était le passe-temps préféré des employés de RBC. Voici quelques souvenirs de tournois de golf d'un passé révolu.



*Tournoi des premiers directeurs à Woodbridge, 1979*



*Finales de golf de Montréal, 1930*



*Tournoi de Regina, 1941*



*Tournoi de golf du Service des superviseurs à Calgary, 1930*



*Tournoi du Centre de la Nouvelle-Écosse, 1952*



*Tournoi des employés en Alberta, 1942*



# Le langage médical

Bob Snihura MD, FRCPC

Durant mon enfance, j'ai appris l'anglais comme langue seconde. Bien que cela ait été une période difficile, il a été encore plus difficile pour moi d'apprendre le jargon médical (« med speak ») quand je suis entré à la faculté de médecine.

Des années plus tard, peu après que j'aie ouvert mon cabinet privé, j'ai réalisé que la plupart de mes patients – à juste titre -- ne comprenaient pas ce langage étranger. Toutefois, ils m'ont beaucoup appris quant à l'importance d'écouter les gens et de communiquer clairement. Voici quelques exemples de ce que j'ai appris :

- J'avais une belle photo de chat dans ma salle d'examen. Quand je vérifiais la tension artérielle d'une personne, je lui demandais de regarder cette photo, pensant que cela l'aiderait à se relaxer. Pourtant, une de mes patientes avait toujours des mesures de la tension artérielle inexplicablement élevées. Après plusieurs visites, j'en ai découvert la raison. Elle m'a confié qu'elle avait une peur intense des chats. Sa tension artérielle est revenue à la normale dès que je l'ai prise dans une autre pièce. J'ai alors appris l'importance de la communication non verbale.
- Un patient se plaignait de pertes de mémoire. Durant un test de mémoire préliminaire, je lui ai demandé s'il pouvait épeler mon nom à l'envers. Il a répondu « Bien sûr...B-O-B ». J'ai appris que je devais poser de meilleures questions.
- Une patiente se plaignait d'avoir très mal à une épaule. Elle a dit que cet état l'empêchait d'atteindre son G-string ! Je n'étais pas certain de ce qu'elle voulait dire jusqu'à ce qu'elle ajoute qu'elle était une violoniste (en anglais, la 4e corde du violon (corde G) s'appelle aussi G string). Je ne suis pas musicien, mais j'ai rapidement appris quelque chose au sujet de la musique.
- Un patient s'est présenté à l'urgence après qu'il se soit fermé une porte de voiture sur la main. Le « motif de la visite », inscrit sur la formule d'admission par le préposé à l'admission, comportait une erreur d'orthographe d'une lettre qui m'a donné des frissons dans le dos. C'était inscrit : « S'est pris le « dinger » dans la portière de la voiture » (le mot « dinger » qui est mot d'argot signifiant « l'organe reproducteur mâle », avait été utilisé au lieu du mot « finger », qui signifie « doigt »). J'ai appris à ne pas toujours me fier à la communication écrite pour connaître toute l'histoire.

Certes, les visites médicales que j'ai mentionnées ici ne ressemblent peut-être pas à ce que vous avez connu. Mais toutes les visites chez votre médecin sont une occasion d'améliorer la qualité de vos conversations. Et si votre médecin est comme moi, il ou elle admettra que même si rien ne peut remplacer une excellente formation médicale, nos merveilleux patients nous en apprennent tellement plus au sujet du langage médical.

Docteur Bob



## Le point sur les aubaines offertes par Perkopolis

Dans les derniers numéros de Gardons le contact, nous vous avons rappelé que vous pouviez visiter le site [www.perkopolis.com](http://www.perkopolis.com) pour avoir accès à des offres et à des rabais réservés exclusivement aux retraités de RBC. Veuillez noter que le processus d'inscription a légèrement été modifié, comme suit :

*Pour obtenir votre code de membre Perkopolis, contactez le Centre des services des ressources humaines au 1 800 545-2555, puis suivez les étapes faciles ci-dessous.*

1. Allez à [www.perkopolis.com](http://www.perkopolis.com).
2. Cliquez sur « Pas encore un membre ? Inscrivez-vous dès maintenant » pour créer votre profil et votre mot de passe.
3. Entrez votre code de membre.
4. Regardez les aubaines.





## Des nouvelles concernant RBC

### L'un des meilleurs employeurs pour les jeunes au Canada

La contribution de RBC à l'emploi des jeunes est au cœur de la reconnaissance annuelle par Mediacorp Canada Inc. des employeurs canadiens qui réussissent le mieux à attirer et à conserver de jeunes employés. L'évaluation effectuée par la concurrence porte sur une grande diversité d'initiatives, du mentorat à la formation en passant par les possibilités d'avancement, qui sont importantes pour les jeunes Canadiens qui amorcent leur carrière. Les initiatives de RBC qui ont été soulignées par MediaCorp comprenaient les suivantes :

- Le *Défi RBC Prochain grand innovateur*, concours d'innovations annuel à l'intention des étudiants de niveau postsecondaire.
- Le *Programme pour cadres diplômés*, qui vise à attirer de jeunes professionnels possédant de solides capacités de leadership.
- Le *Programme de perfectionnement en gestion financière*, qui permet à des spécialistes en finance de réaliser leur plein potentiel.

RBC embauche plus de 2 400 jeunes chaque année pour occuper divers postes, en plus d'offrir au-delà de 900 stages, programmes coopératifs et emplois d'été.

### L'un des employeurs les plus respectueux de l'environnement au Canada

Pour une sixième année consécutive, RBC figure au palmarès des *employeurs les plus respectueux de l'environnement au Canada* établi par Mediacorp Canada Inc. dans le cadre d'un concours reconnaissant les employeurs qui se sont démarqués à l'échelle nationale en ce qui a trait à l'intégration des valeurs environnementales à leur culture d'entreprise et favorisant le leadership à cet égard.. Les motifs pour lesquels RBC a été choisie comprenaient:

- L'établissement de la Stratégie RBC en matière d'environnement en 2007 pour prévoir des moyens pour la banque et ses employés de traiter les problèmes environnementaux.
- L'installation d'équipement d'éclairage à haute efficacité énergétique dans l'ensemble de l'entreprise dans le cadre de certaines améliorations éconergétiques tangibles.
- Les initiatives permettant d'éliminer l'envoi des déchets à des sites d'enfouissement, y compris les programmes de recyclage, la réutilisation du mobilier et d'autres aménagements lorsque cela est possible et l'élimination appropriée des déchets d'équipements électroniques.
- La célébration du Jour de la Terre par plus de 600 employés, ainsi que le défi Innovation verte des employés de RBC, qui ont permis à plus de 3 400 employés de générer des « idées écologiques ».



### RBC est reconnue comme employeur de choix par l'institut Great Place to Work®

Pour une sixième année de suite, RBC a été désignée comme l'une des *entreprises canadiennes où il fait bon travailler* dans l'étude annuelle des entreprises canadiennes de l'institut Great Place to Work®. D'après l'institut, RBC figure dans ce palmarès dans une large mesure en raison des commentaires formulés par les employés indiquant qu'ils ont confiance en leurs dirigeants, qu'ils sont fiers de leur travail et qu'ils apprécient leurs collègues. La liste de cette année comprenait plus de 300 mises en candidature, et plus de 60 000 employés ont participé au sondage sur les entreprises où il fait bon travailler de 2014.

## RBC Assurances soutient le mouvement Équipe Canada de natation et fait la promotion de la sécurité aquatique

RBC Assurance a annoncé un nouveau partenariat de plusieurs années avec Natation Canada pour enseigner la natation à chaque enfant canadien. Dans le cadre de ce projet, les deux organisations espèrent atteindre environ 700 000 enfants canadiens et leurs familles au cours des trois prochaines années. La commandite fait partie du *Projet Vive l'activité physique de RBC*, qui versera 750 000 \$ à des organismes communautaires canadiens pour assurer que les enfants soient heureux, en santé et actifs pour la vie.



## Vedettes du Circuit de la PGA à l'Omnium canadien RBC

En juin, Golf Canada et RBC annonçaient la venue de plusieurs vedettes du Circuit de la PGA à l'Omnium canadien RBC de 2014, dont le no 15, Dustin Johnson, le no 21 Charl Schwartzel, le no 41 Chris Kirk, le no 46 Matt Every et le no 80 Charley Hoffman du classement mondial. Le tournoi aura lieu du 21 au 27 juillet au Club de Golf Royal Montréal situé à l'Île-Bizard (Québec).

Lorsque les lecteurs de *Gardons le contact* liront cet article, huit anciens champions de l'Omnium canadien auront également joué, dont Brandt Snedeker (2013), Scott Piercy (2012), Sean O'Hair (2011), Carl Pettersson (2010), Nathan Green (2009), Jim Furyk (2006 & 2007), Vijay Singh (2004) et John Rollins (2002).

D'autres grands champions tels que Lucas Glover, Stewart Cink, Retief Goosen et Trevor Immelman avaient aussi confirmé leur présence au moment de la publication de *Gardons le contact*.

Beon Yeong Lee de Montréal aura le privilège d'être encouragé par la foule locale, après avoir obtenu un laissez-passer pour l'Omnium canadien RBC à la qualification régionale du Québec le 16 juin au Elm Ridge Country Club de l'Île-Bizard (Québec).

### Soutien aux Manoirs Ronald McDonald du Canada

En jouant au Club de Golf Royal Montréal, les vedettes du Circuit de la PGA ont donné un coup de pouce aux Manoirs Ronald McDonald du Canada, partenaire de bienfaisance officiel de l'Omnium canadien RBC. Les Manoirs ont tenu plusieurs activités sur le terrain de golf du Club pour accroître leur visibilité et amasser des dons pour leurs 14 manoirs situés un peu partout au pays.

## Gardons le contact

Voici comment  
nous joindre :

La rédactrice en chef, *Gardons le contact*  
RBC, 200 Bay Street, North Tower, 11<sup>th</sup> Floor  
Toronto (Ontario) M5J 2J5

Par courrier interne dans n'importe quelle  
succursale RBC : unité 7201  
Courriel : [keepingintoucheditor@rbc.com](mailto:keepingintoucheditor@rbc.com)  
Télécopieur : 416 974-6023

*Gardons le contact* est publié pour tous les  
retraités canadiens de RBC. Vous le trouverez  
aussi sur Internet à l'adresse  
[www.rbc.com/retraite](http://www.rbc.com/retraite)

Pour toute question sur votre régime de retraite,  
communiquez avec le Centre des services des  
ressources humaines au 1 800 545-2555 ou à  
l'adresse [hrrscensions@rbc.com](mailto:hrrscensions@rbc.com)

Pour toute question sur vos avantages sociaux,  
communiquez avec la Sun Life au 1 800 305-5905

Pour toute question sur la vente d'actions RBC  
ou du REAER, communiquez avec la Sun Life  
au 1 866 733-8612



# RBC Assurances



## Pour des vacances de rêve, parez à toute éventualité.

Que vous visitiez un nouveau coin de pays ou que vous retourniez simplement à votre destination préférée, voyagez l'esprit tranquille. Après tout, le coût d'une assurance voyage n'est rien comparativement au risque de faire face à des frais médicaux d'urgence durant vos déplacements à l'étranger. Grâce à la protection abordable et aux avantages que vous offre RBC Assurances®, vous serez entre bonnes mains.

- Un numéro sans frais qui vous offre en tout temps une assistance immédiate en cas d'urgence, et ce, dans plusieurs langues.
- Une aide médicale pour vous aider à vous remettre sur pied le plus rapidement possible.
- Une assurance annulation et interruption de voyage ainsi que bagages et effets personnels.
- Le paiement immédiat des frais médicaux et hospitaliers d'urgence admissibles, dans la mesure du possible, pour que vous n'ayez pas à payer de votre poche.

**Pour obtenir plus de précisions sur les assurances voyage de RBC Assurances ou pour souscrire une assurance, appelez votre professionnel du voyage dès aujourd'hui.**

**Des conseils en assurance  
pour vous guider.<sup>MC</sup>**

